



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Asistencia en Viaje

## Datos de la Entidad Aseguradora

**AXA Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros.**

Inscrita en el Registro Mercantil de Baleares al tomo 2325, folio 63, hoja nº PM61041, inscripción 2ª, CIF A-60917978.

**Domicilio social:** c/ Monseñor Palmer 1, 07014, Palma de Mallorca (Illes Balears).

**Clave de la entidad:** C-0723.

## Nombre del producto

**E-Asistencia**

## Tipo de seguro

### Modalidad de Seguro

Multirriesgo Asistencia en Viaje.

Este seguro tiene por objeto garantizar los accidentes y/o enfermedades que pudieran sobrevenir a los asegurados con motivo de un viaje en el ámbito territorial indicado en las Condiciones Particulares.

## Información básica, previa para la suscripción del seguro

### Descripción del riesgo y suma asegurada

Para confeccionar a prima del seguro de Asistencia en Viaje, se tiene en cuenta lo siguiente:

- Modalidad de seguro.
- Origen/Destino del viaje.
- Duración del viaje.
- Número de asegurados.
- Si participan en un crucero.

### Veracidad de la información

La base para valorar el riesgo y determinar la prima del seguro se fundamenta en la información que el asegurado facilita a la Entidad Aseguradora, para realizar el proyecto y/o la solicitud por lo que la misma deberá ser veraz.

**Prima:** Precio del seguro, incluidos recargos, tasas e impuestos legales repercutibles.

**Actualización de la prima:** Se aplicarán las tarifas en vigor en el momento de la emisión del recibo.

**Subsanación de diferencias:** El asegurado debe verificar que el alcance de las coberturas, corresponde a sus expectativas y que no existen diferencias entre las informaciones facilitadas y lo que refleja la póliza en cuanto a la descripción del riesgo y a las sumas aseguradas. En caso de diferencias el asegurado dispondrá del plazo de 1 mes para requerir su subsanación, artº 8 de la Ley de Contrato de Seguro.

## Necesidad de actualización

**Variaciones en el riesgo y en los valores asegurados:** En el curso de la vigencia de la cobertura, el Asegurado debe comunicar a la Entidad Aseguradora cualquier variación que se produzca en cuanto a la naturaleza y descripción del riesgo que pueda influir en su valoración, es decir cualquier cambio de lo reflejado en la Póliza, en el cuestionario o cualquier otro documento firmado por quien contrató el seguro.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Asistencia en Viaje

## Descripción de las garantías (coberturas y exclusiones) y opciones ofrecidas

Tabla resumen límites	Producto E-Asistencia			
	Modalidad 1	Modalidad 2	Modalidad 3	Modalidad 4
Repatriación o Transporte de heridos o enfermos	Incluida	–	Incluida	
Repatriación o Transporte de fallecidos	Incluida	–	Incluida	
Gastos de curación	Incluida	–	Incluida	10000
Prolongación de estancia en hotel	Incluida	–	Incluida	60
Gastos de acompañantes	Incluida	–	Incluida	
Desplazamiento y estancia acompañante	Incluida	–	Incluida	60
Regreso anticipado por fallecimiento u hospitalización de un familiar	Incluida	–	Incluida	
Servicios complementarios (Transmisión de mensajes urgentes y Envío de objetos y/o documentos olvidados o robados)	Incluida	–	Incluida	
Demora de equipaje facturado	Incluida	–	Incluida	150
Robo o extravío de equipajes y efectos personales	Incluida	–	Incluida	300
Deterioro de equipajes y efectos personales	Incluida	–	Incluida	300
Muerte por accidente en viaje	Incluida	–	Incluida	6000
Invalidez por accidente en viaje	Incluida	–	Incluida	6000
Responsabilidad civil	Incluida	–	Incluida	6000
Gastos de anulación	–	Incluida	Incluida	500

En caso de siniestro la determinación de la indemnización se establecerá en base a lo estipulado en cada garantía (coberturas y exclusiones), además de las exclusiones que tengan carácter general.

## Exclusiones comunes a todas las garantías

Además de las exclusiones especificadas en cada uno de los riesgos garantizados, quedan también excluidos:

- La falta de comunicación del siniestro a AXA, salvo los supuestos de imposibilidad material o fuerza mayor.
- Actos dolosos del tomador, asegurado o beneficiario.
- Daños causados directa o indirectamente por guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente.
- La transmutación del núcleo del átomo, así como las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas de energía nuclear, agentes biológicos o químicos, radioactividad y sus consecuencias.
- Los terremotos, maremotos, inundaciones, erupciones volcánicas y en general los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza, así como cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad.
- El consumo o ingestión de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hubieren sido prescritos por facultativos.
- El suicidio, las enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio y las autolesiones resultantes de acto intencionado del asegurado.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Asistencia en Viaje

- h. Las enfermedades y lesiones derivadas de acciones criminales del asegurado directa o indirectamente.
- i. La participación del asegurado en apuestas, desafíos o riñas.
- j. Epidemias: Se entiende como tal la manifestación repentina, inesperada y a gran escala de una enfermedad infecciosa en un país que se propaga muy rápidamente y con gran virulencia dentro de ese país, siempre que la OMS haya recomendado cancelar viajes internacionales que no sean esenciales hasta o desde el área afectada, y en caso de virus de influenza siempre que la OMS declare al menos fase 5 de alerta de pandemia en su Plan Mundial para una Pandemia Influenza. La cuarentena para las personas afectadas debe ser declarada por el departamento de sanidad o autoridad competente del país afectado.
- k. Los accidentes laborales y las enfermedades profesionales ocurridos como consecuencia de la realización de profesiones de alto riesgo, así como las que impliquen alguna de las siguientes actividades:
  - Trabajo en obras, andamios, alturas, pozos o muelles de carga. Esta exclusión no será de aplicación cuando el asegurado realice tareas comerciales, de supervisión o visitas, sin trabajos manuales.
  - Utilización de maquinaria tipo prensa, corte, torno, sierra en obras o labores agrícolas.
  - Utilización de instrumentos de corte tipo cuchillos, machetes o cizallas.
  - Manejo o manipulación de mercancías u objetos pesados o peligrosos.
  - Manipulación de productos tóxicos, corrosivos, explosivos, inflamables o ácidos.
  - Trabajos en fuerzas armadas, en seguridad o equipos de salvamento.
  - Tripulación de pesqueros, cruceros y marina mercante.
  - Los relacionados con la minería.
  - Trabajos en plataformas o pozos petrolíferos.
- l. Los accidentes que sobrevengan en la realización de cursos de formación, entrenamientos o pruebas/competiciones deportivas, danza o similares, tanto si son de carácter privado como público.
- m. El ejercicio por el asegurado de la actividad de piloto, alumno-piloto o miembro del personal de la tripulación de una aeronave, tanto civil como militar, salvo pacto expreso en contra.
- n. Los accidentes, enfermedades o lesiones derivados de la práctica profesional o como aficionado, de actividades peligrosas o de aventura, así como los deportes de alto riesgo: la lidia de reses bravas, escalada, espeleología, alpinismo, paracaidismo, esquí, ascensiones en globo, planeador, motoplaneador, aviones ultraligeros, ala delta y resto de actividades aéreas, puenting, parapente, inmersiones subacuáticas con aparatos de respiración autónoma a más de 20 metros de profundidad, navegación en aguas bravas, lucha, boxeo, artes marciales, polo, rugby, hockey, bobsleigh y pruebas de velocidad o resistencia con vehículos a motor, y actividades similares, salvo pacto expreso en contra.
- o. Exceder del límite de los capitales contratados. El límite está establecido para la totalidad de la duración de la póliza. En el caso de tratarse de pólizas anuales renovables, el límite del capital asegurado se establecerá anual.
- p. Los cruceros marítimos, salvo estipulación expresa en el apartado de Datos de la póliza.

Existen distintas restricciones en las coberturas, destacan las siguientes:

1. Para las coberturas de indemnización por muerte e invalidez quedan excluidas las personas mayores de 70 años.
2. Para la cobertura de Gastos de anulación quedan excluidas las personas mayores de 75 años.
3. El capital máximo a indemnizar por AXA, en caso de accidente con resultado de muerte o invalidez permanente que afecte a varios asegurados, queda establecido en 600.000 euros, independientemente del número de personas afectadas y de sus consecuencias.

## El siniestro

### 1. Procedimiento para declarar un siniestro tras su ocurrencia, por parte del Asegurado:

- Debe comunicarlo a la Entidad Aseguradora en el plazo máximo de siete días, también debe comunicar cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento y que esté relacionada con el siniestro.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Asistencia en Viaje

- Debe facilitar toda la información sobre las circunstancias y consecuencias y emplear todos los medios a su alcance para minimizarlas. Si no lo hace pierde el derecho a la indemnización si se demuestra dolo o culpa grave por su parte en lo ocurrido.
- Debe acreditar sin duda alguna la ocurrencia del siniestro, constando por escrito:
  - a. Fecha, hora y duración del siniestro.
  - b. Las causas conocidas o presuntas a las que se pueda deber el siniestro.
  - c. Los daños sufridos, en forma de breve relación, que se conozca en ese momento.
  - d. Para los siniestros de Robo, se debe presentar copia de la denuncia efectuada a la policía o Autoridad local.

Para facilitar las formalidades de la reclamación, tiene a su disposición el servicio de atención telefónica 24h durante 365 días, al número 900 132 098.

2. **Concurrencia de seguros:** Si el Asegurado tiene más de un contrato cubriendo la misma garantía afectada en el siniestro en distintas entidades aseguradoras, debe comunicar a cada una la existencia del resto y sus nombres ya que les corresponde indemnizar en proporción a la suma asegurada. Art 32 de la Ley de Contrato de Seguro.
3. **Liquidación del siniestro al asegurado:** Declarado el siniestro y finalizadas las investigaciones y peritaciones necesarias para determinar la existencia de cobertura y la valoración del daño, la entidad, en el menor plazo posible, indemnizará los daños garantizados en la póliza suscrita. Cuando la naturaleza del daño lo permita y el asegurado lo acepte, la entidad podrá proceder a su reparación.

En cualquier caso, la entidad dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido o iniciará la reparación debiéndose efectuar la prestación total en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la declaración del siniestro, excepto causa justificada no imputable a la entidad. En caso de incumplimiento, está abonará al asegurado los intereses de demora correspondientes sobre la indemnización, sin necesidad de reclamación judicial (arts. 18, 19 y 20 de la Ley de Contrato de Seguro).

La Entidad comunicará al asegurado, por el medio acordado entre ambos, el importe de la indemnización. En el caso de que ésta se haya visto reducida, deberá explicar de forma clara al asegurado los motivos que sustentan su decisión. Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto correspondiente, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

4. **Rechazo del siniestro al asegurado:** En caso de rechazo del siniestro por la entidad, ésta comunicará al asegurado por el medio acordado entre ambos, los motivos y bases legales de su decisión, en un plazo no superior a tres meses desde la declaración del siniestro.

La respuesta de la entidad deberá contener las referencias necesarias para que el asegurado pueda comprobar que la resolución adoptada se ajusta al contrato firmado por ambas partes. Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto correspondiente, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

## Condiciones, plazos y vencimientos de las primas

**Periodo de vigencia del seguro y la prima:** La duración es temporal.

**Impuestos:** En la prima de seguro quedan comprendidos los impuestos legalmente repercutibles.

## Instancias de reclamación

### Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones

De conformidad con lo establecido en Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, los conflictos que puedan surgir entre las partes podrán resolverse, como sigue:

- a. El Tomador podrá formular sus reclamaciones por escrito, ante el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de la Entidad Aseguradora con dirección: Emilio Vargas 6, 28043, Madrid, por correo electrónico: centro.reclamaciones@axa.es, directamente o a través de la página [www.axa.es](http://www.axa.es) o la web Clientes. Dicho departamento acusará recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y las resolverá siempre por escrito motivado.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Asistencia en Viaje

En Cataluña, y en cumplimiento de lo dispuesto y en conformidad con la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, podrá dirigirse, además, a la siguiente dirección: World Trade Center Alameda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n, 08940 - Cornellá del Llobregat o contactar en el teléfono 900 132 098.

Una vez transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación, sin que el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones haya resuelto, o bien una vez que haya sido denegada expresamente la admisión de reclamación o desestimada la petición, podrá acudir ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, mediante presentación de la queja o reclamación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos. La reclamación o queja será tramitada de conformidad con el procedimiento previsto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Podrá presentar su reclamación en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en la dirección Paseo de la Castellana, 44 - 28046 - Madrid o en <http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/>.

- b. Por decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y leyes complementarias; o en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en materia de libre disposición conforme a derecho y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida (siempre que hubiera acuerdo por ambas partes para someterse a este mecanismo de solución de conflictos), siendo los gastos ocasionados satisfechos por mitad entre Tomador y Asegurador.
- c. Por mediación en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación de asuntos civiles y mercantiles.
- d. Por los Jueces y Tribunales competentes (siendo Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguros el del domicilio del Asegurado).

## Legislación

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma electrónica.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- R.D.L. 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Cualquier otra norma que durante la vida de esta póliza pueda ser aplicable.

## Situación financiera y de solvencia

El informe financiero y de solvencia de Axa Seguros se encuentra a disposición de los asegurados de la entidad y público en general a través la web [www.axa.es](http://www.axa.es).